Servicios de referencia digital

Curso Académico: (2019 / 2020) **Fecha de revisión: 28/04/2020 12:14:20**

Departamento asignado a la asignatura: Departamento de Biblioteconomía y Documentación

Coordinador/a: ORTIZ-REPISO JIMENEZ, VIRGINIA

Tipo: Optativa Créditos ECTS : 6.0

Curso : 1 Cuatrimestre : 0

REQUISITOS (ASIGNATURAS O MATERIAS CUYO CONOCIMIENTO SE PRESUPONE)

Ninguna

OBJETIVOS

COMPETENCIAS BÁSICAS
CB6 Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación
CB7 Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
CB8 Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios
CB9 Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades
CB10 Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

COMPETENCIAS GENERALES
CG4 Realizar tareas de asesoría y consultoría tecnológica para la puesta en marcha de servicios básicos de creación, tratamiento, almacenamiento, difusión y conservación de información en formato digital.
CG5 Reconocer la creciente importancia del trabajo en equipo en el mundo laboral y demostrar capacidad de adaptación e integración en diferentes entornos labores, manteniendo relaciones y comunicaciones fluidas.
CG6 Aceptar la necesidad del autoaprendizaje constante y de la formación continua como instrumentos que facilitan la adaptación a las innovaciones tecnológicas y organizativas.
CG7 Adquirir una visión global y coordinada de los procesos y servicios que se dan en las bibliotecas y los archivos y la incidencia que tiene el control de la calidad en los mismos en la satisfacción de los usuarios.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS
1. Entender la evolución experimentada por parte de los servicios de referencia en centros y unidades de información en estas últimas décadas.
2. Conocer y aplicar las principales tecnologías existentes en el campo de la referencia digital.
3. Analizar las principales experiencias, tanto individuales como colectivas, nacionales e internacionales, en la puesta en marcha de servicios de referencia digital.

RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

El alumno tras la superación de la materia deberá:

. Manejar las principales pautas y recomendaciones internacionales para la evaluación de la calidad de

estos servicios.
. Planificar, configurar y administrar servicios básicos de referencia digital en diversos escenarios de actividad profesional.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS: PROGRAMA

Temas comunes a las asignaturas:
· Manejo de documentos y datos digitales, su organización, preservación y divulgación social
· Normalización de servicios documentales y de información.

El servicio de referencia digital es definido como el conjunto de tecnologías y recursos digitales, existentes en una biblioteca o servicio de información, necesarios para proporcionar de forma directa mecanismos de asistencia profesional a usuarios con necesidades de localización y recuperación de información, sin importar su localización y el momento de la petición.
Se trata, en definitiva, de una evolución de los tradicionales servicios de referencia, en donde la intermediación entre el usuario y los recursos informativos se realiza a través de medios telemáticos con la ayuda de diversos dispositivos informáticos y el uso de herramientas y de aplicaciones propias de la red Internet. Sin embargo, la propia naturaleza dinámica de Internet crea entornos informativos en continúa transformación, modificando permanentemente los modos en los que la información digital es suministrada y, consiguientemente, accedida por el usuario final.
Teniendo en cuenta estas consideraciones, los contenidos de la asignatura serán los siguientes:

Tema 1. Concepto y definición de referencia digital
1.1 Origen y evolución
1.2 La referencia virtual versus otras formas de referencia
1.3 Definición y funciones esenciales de un servicio de referencia digital
1.4 Criterios de calidad: recomendaciones de la IFLA

Tema 2. Cambiar la gestión:modelos de servicio y cooperación
2.1 Modelos de referencia digital
2.2 Entornos individuales
2.3 Entornos colaborativos
2.4 Ética y políticas del servicio de referencia

Tema 3. El personal del Servicio de referencia
3.1 Perfiles profesionales
3.2 Definir competencias:
3.3 Determinar las necesidades de formación

Tema 4. Elementos tecnológicos: del correo electrónico a la videoconferencia
4.1 Software básico
4.2 Software avanzado
4.3 Software colaborativo
4.4 Criterios de selección

Tema 5. Planificación y gestión del servicio
5.1 Obtener información del entorno
5.2 Diseñar la política del servicio
5.3 Seleccionar el software
5.4 Grupos de trabajo
5.5 Marketing

Tema 6. Fuentes para el servicio de referencia
6.1 Necesidades de los usuarios
6.2 Fuentes generales
6.3 Fuentes especializadas
6.4 La industria de las bases de datos

Tema 7. Evaluación del servicio de referencia digital
7.1 Propósito y objetivos de la evaluación

7.2 Modelos de evaluación
7.3 Evaluación de los recursos
7.4 Evaluación de las transacciones
7.5 Evaluación de los servicios
7.6 Evaluación de la tecnología

ACTIVIDADES FORMATIVAS, METODOLOGÍA A UTILIZAR Y RÉGIMEN DE TUTORÍAS

ACTIVIDADES FORMATIVAS DEL PLAN DE ESTUDIOS REFERIDAS A MATERIAS

AF1 Trabajo individual para el estudio de materiales teóricos y prácticos elaborados y aportados por el profesor
AF2 Trabajo individual para la resolución de problemas y casos prácticos
AF3 Clases presenciales teórico-prácticas
AF4 Tutorías
AF5 Trabajo en grupo
AF6 Participación activa en foros habilitados por el profesor en la plataforma educativa virtual
AF7 Realización de test de autoevaluación para repaso de contenidos

Código actividad	Nº Horas totales	Nº Horas Presenciales	% Presencialidad Estudiante
AF1	240(60)	0	0
AF2	180(45)	0	0
AF3	24(6)	24(6)	100%
AF4	20(5)	0	0
AF5	240(60)	0	0
AF6	8(2)	0	0
AF7	8(2)	0	0
TOTAL MATERIA(ASIGN.)	720(180)	24(6)	3,3%

METODOLOGÍAS DOCENTES

MD1 Exposiciones en clase del profesor con soporte de medios informáticos y audiovisuales, en las que se desarrollan los conceptos principales de la materia y se proporciona la bibliografía para complementar el aprendizaje de los alumnos.
MD2 Lectura crítica de textos recomendados por el profesor de la asignatura: Artículos de prensa, informes, manuales y/o artículos académicos, bien para su posterior discusión en clase, bien para ampliar y consolidar los conocimientos de la asignatura.
MD4 Exposición y discusión en clase, bajo la moderación del profesor de temas relacionados con el contenido de la materia, así como de casos prácticos
MD3 Resolución de casos prácticos, problemas, etc.¿ planteados por el profesor de manera individual o en grupo
MD5 Elaboración de trabajos e informes de manera individual o en grupo
MD6 Lectura de materiales docentes teóricos y prácticos.

RÉGIMEN DE TUTORÍAS

Los horarios de las tutorías, ajustados a lo dispuesto por la Universidad, se podrán consultar en el espacio propio de la asignatura en la plataforma de enseñanza y aprendizaje (Aula Global). Incluirán al menos dos tramos, uno para atención presencial y otro para atención en línea. Además de estas tutorías fijadas oficialmente para la asignatura, los alumnos pueden solicitar y concertar con el profesor tutorías presenciales o en línea fuera de esos horarios.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Peso porcentual del Examen/Prueba Final:	10
Peso porcentual del resto de la evaluación:	90

SE1 Participación en clase y foros en plataforma educativa virtual
SE2 Trabajos individuales o en grupo realizados durante el curso
SE3 Realización de cuestionarios evaluables y puntuables
SE4 Examen o Trabajo final*
SE5 Presentación, contenido y defensa pública del TFM

* El examen final se realizará en modalidad presencial en la Universidad Carlos III de Madrid, y se deberá superar para aprobar la asignatura.

Peso porcentual del Examen/Prueba Final:	10
Peso porcentual del resto de la evaluación:	90

Sistemas de evaluación	Ponderación Máxima (%)
SE1 Participación en foros y sesiones presenciales	Hasta 1 punto extra en la calificación final
SE2 Prácticas por parejas	
- Evaluación del personal del servicio de referencia (tema 3)	5%
- Evaluación del software (tema 4)	10%
- Utilización de fuentes de referencia (tema 6)	5%
SE3 Cuestionarios	
- 2 Tests de autoevaluación de la asignatura	10%
- 4 Cuestionarios sobre lecturas	20%
SE4 Examen o trabajo final	
- Trabajo final en grupo	40%
- Examen final presencial	10%

La nota final es sumativa, pero el examen final ha de superarse para superar la asignatura.

En esta asignatura, en ausencia de normativa de la Universidad específica para estudios de posgrado, si el alumno no ha seguido la evaluación continua, tendrá derecho a la realización de un examen que le permita obtener el 60% de la calificación máxima final en la convocatoria ordinaria. En la extraordinaria, el examen le permitirá obtener hasta el 75% de la calificación máxima final.

Evaluación continua: 50%
Peso porcentual del trabajo final: 40%
Peso porcentual del Examen Final: 10%

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- null New directions in reference (2006)., Nueva York: The Haworth Information Press..

- null New directions in reference (2006)., Nueva York: The Haworth Information Press..

- Bopp, R. E., & Smith, L. C. (2001). Reference and information services: An introduction (3rd ed.), Englewood: Libraries Unlimited..

- Farmer, L. S. J. (2007). The human side of reference and information services in academic libraries : Adding value in the digital world., Oxford: Chandos.

- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. (2004). Recomendaciones para el servicio de referencia digital., Madrid: Anabad.

- Ford, C. (2008). Crash course in reference., Westport: Libraries Unlimited..

- Fourie, I. (2006). How LIS professionals can use alerting services., Oxford: Chandos Publishing..

- García, I. L., & Portugal, M. (2008). Servicio de referencia : Una propuesta integradora., Buenos Aires: Alfagrama..

- Hernon, P., & Whitman, J. R. (2001). Delivering satisfaction and service quality : A customer-based approach for libraries, Chicago ; London: ALA Editions.

- Janes, J. (2003). Introduction to reference work in the digital age., New York: Neal-Schuman Publishers..

- Katz, W. A. (2002). Introduction to reference work (8th ed.)., Boston etc.: McGraw-Hill.

- Kovacs, D. (2000). Building electronic library collections : The essential guide to selection criteria and core subject collections., New York ; London: Neal-Schuman.

- Lankes, R. D. (2000). Digital reference service in the new millennium : Planning, management, and evaluation., New York ; London: Neal-Schuman Publishers..

- Meola, M., & Stormont, S. (2002). Starting and operating live virtual reference services : A how-to-do-it manual for librarians., New York etc.: Neal Schuman.

- Miller, J. (2009). Internet technologies and information services., Wesport: Unlimited..

- Rodríguez Briz, F. (2005). Los servicios de referencia virtual : Surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro., Buenos Aires: Alfagrama..

- Ross, Celia (2013). Making Sense of Business Reference: a Guide for Librarians and Research Professionals, American Library Association Editions.

- Thomsen, E. (1999). Rethinking reference : The reference librarian's practical guide for surviving constant change., New York etc.: Neal-Schuman Publishers..

- Whitlatch, J. B., & American Library Association. (2000). Evaluating reference services : A practical guide., Chicago: American Library Association..

- null The virtual reference desk : Creating a reference future(2006)., London: Facet..

- null The virtual reference desk : Creating a reference future(2006)., London: Facet..

- Kern, M.Kathlen. (2009). Virtual reference best practices., Chicago: ALA..

- Kovacs, D. (2007). l reference handbook : Interview and information delivery techniques for the chat and E-mail environments., London: Facet..

- Lankes, R. D. (2008). Virtual reference service from competencies to assessment., London: Facet..

- Lipow, A. G. (2003). The virtual reference librarian's handbook., New York; Berkley: Neal-Schuman Publishers; Library Solutions Press..